

优化信用环境 践行普惠金融

——邮储银行十堰市分行保护消费者权益纪略

记者毛以国

保护消费者权益无小事。自2008年成立以来，邮储银行十堰市分行秉承“普之城乡惠之于民”的服务理念，主动扛起社会责任，积极履行消费者保护义务，通过“信用培植+金融普惠”走出了一条具有邮储银行特色的金融保护消费者权益道路。

加强消保宣传力度 增强公众信用意识

在各网点LED屏滚动播放征信宣传标语；在服务窗口或前台整齐摆放各类征信宣传海报、折页、小册子等资料；在网点内或门口单独设立征信服务咨询点；在辖区内积极举办征信知识讲座进社区、进学校、进乡镇等活动……这是2020年6月14日“信用记录关爱日”，该行大力开展征信宣传的一幕。整个活动中，邮储银行十堰市分行积极开展针对不同目标客户的征信宣传，参与活动的网点有20家，参加宣传的银行员工达500人次。征信查询服务和信用信息权益保护事关人民群众切身利益，近年来，邮储银行十堰市分

行积极帮助客户了解征信基本知识和信息主体权益，增强个人信用信息风险防范和权益保护意识，引导金融消费者树立正确的金融理念，提升客户的诚信水平。

加强征信宣传只是邮储银行十堰市分行强化消费者权益保护宣传工作的一个缩影。2020年以来，该行开展了形式多样的消费者权益保护宣传活动，其中，在3月15日“消费者权益保护日”、6月14日“信用记录关爱日”及9月份金融普及月、金融知识进万家活动宣传中，邮储银行十堰市分行与全市六个县（市、区）支行同步进行宣传，现场共发放金

融消费者权益保护宣传手册18000余份；各级负责人参与宣传活动58人次，累计参与宣传人员325人；各营业网点设立宣传专区60处、播放宣传影片35处、张贴宣传海报160余份、摆放宣传资料22000余份，接待客户13000余人。

通过开展系列活动，邮储银行十堰市分行进一步普及了金融知识，提升了公众的金融素质，树立了良好的社会形象，拉近了银行与广大市民的距离。同时，这也是邮储银行积极践行“以客户为中心、金融为民、金融便民”服务理念的充分体现。



开展打击和处置非法集资宣传活动



宣传金融知识

坚守为民服务初心 践行普惠金融使命

“你们邮储银行的服务太贴心了，感谢你们！”2021年2月8日，当邮储银行十堰市分行六里坪支行的工作人员来到丹江口市六里坪镇马家岗村，为付先生84岁高龄的母亲办理完储蓄卡激活业务后，付先生感激地说。

原来，付先生一家是马家岗村南水北调中线工程搬迁移民，享有政府发放的搬迁移民费补贴，该项补贴通过储蓄卡代发。但其年迈的母亲由于腿脚不便，无法到网点办理储蓄卡激活业务，导致无法领取该项补贴资金。2021年2月7日，付先生来到邮储银行

十堰市分行六里坪支行，向工作人员反映难题后，该支行行长热情地接待了他，并秉承“以客户为中心”的原则，为他的母亲提供上门延伸服务，并为他的妻子同步办理了激活业务。

保护消费者合法权益是一项长期工作。邮储银行十堰市分行自成立以来，充分依托覆盖城乡的网络优势，始终坚持服务“三农”、服务中小企业、服务城乡居民的大型零售商业银行定位，自觉履行“普之城乡惠之于民”的社会责任，沟通城乡、多元发展，走出了一条独具特色的普惠金融发展道路。

以老年群体为例，邮储银行十堰市分行始终坚守普惠，致力于打造有温度的银行，将老年人客户群体作为最重要的服务客群，不断优化服务体系、创新服务模式、提升服务体验。今年，该行继续着力打造客户体验标杆网点，设置老年人优先服务窗口，优化厅堂老年服务设施配备，从老年人需要出发，配备老花镜、便民箱、药品急救箱、便民饮水机、社保卡温馨提示等，增设老年人爱心专座，设置无障碍通道，以细致入微的服务举措做实做细各项老年客户金融服务工作。



热心服务老年客户

完善投诉处理机制 推动服务质量提升

投诉处理是保障消费者权益的重要一环。邮储银行十堰市分行牢固树立“以客户为中心”的理念，高度重视消费者投诉处理工作，完善消费者投诉处理制度，做好保险消费投诉处理工作，保障消费者权益。

近年来，该行积极开展“投诉处理当日结”活动，同时做好对监管投诉、95580投诉的处置工作。各行除开通了95580投诉热线外，还建立投诉快速处理通道，提高投诉处理质

效；及时开展了“提升服务质量年”活动，有效降低消费纠纷，保护金融消费者合法权益。

今年“两会”及“3·15”期间，邮储银行十堰市分行认真开展金融消费者权益保护投诉管理工作，于3月2日组织召开相关人员会议，明确要求工作人员，要提高政治站位，强化主体责任，妥善处理金融消费者诉求；建立内外部邮、银协调机制，上下联动处置化解争议和风险；凡是有特殊投诉的应

在2日内解决，并及时向市分行消费者权益保护部报告，随时做好应急措施；做到诚信经营，助力营造安全便利消费环境，并引导消费者增强安全意识、提升维权能力。

消费者权益保护永远在路上！邮储银行十堰市分行将继续秉承“预防为先，教育为主，依法维权，协调处置”四项基本原则，持续做好消费者权益保护工作，加大金融知识普及力度，依法维护消费者合法权益。



消费维权宣传进校园



征信知识宣传